

Cloud Solutions

—
IP / IT & Data Protection

—
Politique de données
client

POLITIQUE RELATIVE AUX DONNÉES À CARACTÈRE
PERSONNEL DES CLIENTS / PROSPECTS



SOMMAIRE

1.	PREAMBULE	4
2.	OBJET	4
3.	PORTEE	5
4.	PRINCIPES GENERAUX	5
5.	COLLECTE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	5
6.	TYPE DE DONNEES COLLECTEES	5
7.	FINALITES ET BASE LEGALE	6
8.	DESTINATAIRES DES DONNEES – HABILITATION & TRAÇABILITÉ	6
9.	DUREE DE CONSERVATION	7
10.	DROIT DE CONFIRMATION ET DROIT D'ACCÈS	8
11.	MISE A JOUR – ACTUALISATION ET RECTIFICATION	9
12.	DROIT A L'EFFACEMENT	9
13.	DROIT A LA LIMITATION	9
14.	DROIT A LA PORTABILITE	9
15.	DECISION INDIVIDUELLE AUTOMATISEE	10
16.	DROIT POST MORTEM	10
17.	CARACTERE FACULTATIF OU OBLIGATOIRE DES RÉPONSES	10
18.	DROIT D'USAGE	10

19.	SOUS-TRAITANCE	10
20.	SECURITE	10
21.	VIOLATION DES DONNEES	11
22.	DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES	11
23.	DROIT D'INTRODUIRE UNE RECLAMATION AUPRES DE LA CNIL	11
24.	EVOLUTION	12
25.	POUR PLUS D'INFORMATIONS	12

1. PREAMBULE

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données (ci-après RGPD), fixe le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel au sein de l'Union européenne.

Le RGPD renforce les droits et les obligations des responsables de traitements, des sous-traitants et des personnes concernées.

Dans le cas de l'exploitation des sites web accessibles aux adresses www.wimi-teamwork.com, www.wimi-armoured.com, Cloud Solutions (ci-après « l'entreprise ») met en œuvre un traitement des données personnelles de ses clients et prospects.

Pour une bonne compréhension de la présente politique, il est précisé que :

- les « clients et prospects » : désigne toutes personnes physiques ou morales ayant initié un contact de nature commerciale avec l'entreprise ;
- le « responsable du traitement » : désigne la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données à caractère personnel. Au titre de la présente politique, le responsable du traitement est l'entreprise ;
- le « sous-traitant » : désigne toute personne physique ou morale qui traite des données à caractère personnel pour le compte de l'entreprise. Il s'agit donc en pratique des prestataires avec lesquels l'entreprise travaille et qui interviennent sur les données à caractère personnel des clients et prospects de l'entreprise (solutions de CRM, prestataire technique, freelance, etc.) ;
- les « personnes concernées » : désigne les personnes qui peuvent être identifiées, directement ou indirectement dans le cadre de l'activité commerciale et marketing de l'entreprise, c'est-à-dire l'ensemble des clients/prospects ;
- les « destinataires » : désigne les personnes physiques ou morales qui reçoivent des données à caractère personnel. Les destinataires des données peuvent donc être aussi bien des salariés de l'entreprise que des organismes extérieurs (partenaires, établissement bancaire, intervenants, etc.).

Le RGPD, en son article 12, impose que les personnes concernées soient informées de leurs droits de manière concise, transparente, compréhensible et aisément accessible.

2. OBJET

Pour satisfaire à son bon fonctionnement, l'entreprise est tenue de mettre en œuvre et d'exploiter des traitements de données à caractère personnel relatifs à ses clients et prospects.

La présente politique a pour objet de satisfaire à l'obligation d'information de l'entreprise et ainsi de formaliser les droits et les obligations des clients et prospects de l'entreprise au regard du traitement de leurs données à caractère personnel.

3. PORTEE

La présente politique de protection des données à caractère personnel a vocation à s'appliquer dans le cadre de la mise en place du traitement des données à caractère personnel des clients et prospects de l'entreprise.

La présente politique ne porte que sur les traitements dont l'entreprise est responsable du traitement et ne vise donc pas les traitements qui ne seraient pas créés ou exploités par l'entreprise elle-même (traitement dit « sauvages »).

Le traitement de données à caractère personnel peut être géré directement par l'entreprise ou par le biais d'un sous-traitant spécifiquement désigné par l'entreprise.

Cette politique est indépendante de tout autre document pouvant s'appliquer au sein de la relation contractuelle entre l'entreprise et les clients et prospects.

4. PRINCIPES GENERAUX

Aucun traitement n'est mis en œuvre dans l'entreprise concernant des données de clients et prospects s'il ne porte pas sur des données à caractère personnel collectées par ou pour nos services ou traitées en relation avec nos services et s'il ne répond pas aux principes généraux du RGPD.

5. COLLECTE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

- **Typologie de données**

L'entreprise collecte les données à caractère personnel nécessaires à l'exploitation de ces sites web et de ces services (ex. Wimi, Wimi Armoured) ainsi qu'à la prospection commerciale.

- **Origine des données.**

Les données des clients et prospects sont notamment issues des données collectées par les formulaires d'inscription et de contact via le site web mais également via de la prospection commerciale et de l'achat de base de données client.

- **Données obligatoires**

Les données obligatoires sont d'ailleurs signalées dans les formulaires par un astérisque. En leur absence, la prestation liée à cette collecte pourrait ne pas être fournie.

6. TYPE DE DONNEES COLLECTEES

- **Données non techniques**

L'entreprise collecte notamment les données suivantes :

- données d'identification (nom, adresse électronique, téléphone) ;
- données bancaires (si le prospect devient client uniquement).

- **Données techniques**

L'entreprise collecte des données de connexion au service (ex : heure, type d'appareil, langue navigateur, ...).

7. FINALITES ET BASE LEGALE

Selon les cas, l'entreprise traite vos données pour les finalités suivantes :

- la gestion de l'inscription et de l'abonnement à ces services ;
- la gestion de la connexion aux services ;
- la gestion de la newsletter ;
- la gestion de la découverte des services par l'utilisateur ;
- la communication avec le service de support ;
- la communication d'informations importantes concernant les services ;
- la gestion des demandes de désinscription et de désabonnement aux services ;
- la gestion des demandes relatives aux droits des utilisateurs sur leurs données ;
- la gestion des demandes de contact et d'assistance ;
- la gestion de la comptabilité et des factures ;
- la gestion de la conservation des données relative aux obligations légales de sécurité ;
- la gestion des impayés et du contentieux ;
- l'amélioration des services fournis grâce à la réalisation d'enquête de satisfaction ;
- la gestion et le suivi de la relation client, utilisateur et prospect et ce incluant des opérations de segmentation et de ciblage afin de répondre au mieux aux besoins des utilisateurs ;
- l'élaboration de statistiques visant à optimiser les services.

Le client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution du contrat conclu avec l'entreprise.

8. DESTINATAIRES DES DONNEES – HABILITATION & TRAÇABILITÉ

L'entreprise s'assure que les données ne soient accessibles qu'à des destinataires internes ou externes autorisés.

Destinataires internes	Destinataires externes
<ul style="list-style-type: none">- le personnel habilité du service marketing, du service commercial, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques ;- le personnel habilité des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services	<ul style="list-style-type: none">- les partenaires, les sociétés extérieures ou les filiales d'un même groupe de sociétés partenaires ;- les organismes, les auxiliaires de justice et les officiers ministériels, dans le cadre de leur mission de recouvrement de créances ;

Destinataires internes	Destinataires externes
chargés des procédures internes du contrôle, etc.).	- les sous-traitants de l'entreprise et, plus particulièrement, le personnel habilité à utiliser des données à caractère personnel de ces sous-traitants.

Les destinataires des données à caractère personnel des clients et prospects au sein de l'entreprise sont soumis à une obligation de confidentialité spécifique.

L'entreprise décide quel destinataire est habilité, en interne, à recevoir des données.

La politique d'habilitation est régulièrement mise à jour et tient compte des arrivées et des départs des salariés de l'entreprise ayant accès aux données.

L'entreprise n'est en aucun cas responsable des dommages de toute nature qui peuvent résulter d'un accès illicite aux données à caractère personnel.

Si un salarié se rend compte qu'il dispose d'un accès à des données auxquelles il ne devrait pas avoir accès, il a pour obligation de prévenir sans délai le service compétent.

Tous les accès concernant des traitements relatifs à des données à caractère personnel de clients et prospects font l'objet d'une mesure de traçabilité.

Par ailleurs, les données à caractère personnel pourront être communiquées à toute autorité légalement habilitée à en connaître. Dans ce cas, l'entreprise n'est pas responsable des conditions dans lesquelles les personnels de ces autorités ont accès et exploitent les données.

9. DUREE DE CONSERVATION

La durée de conservation des données est définie par l'entreprise au regard des contraintes légales et contractuelles qui pèsent sur elle et à défaut en fonction de ses besoins et notamment selon les principes suivants :

Traitement	Durée de conservation
Données relatives aux clients	Les données clients sont conservées pendant toute l'utilisation du service WIMI
Données relatives aux clients dans le cadre de la prospection commerciale	Les données des clients sont conservées pour une durée maximum de 3 ans à compter du désabonnement aux services de l'entreprise.
Données relatives aux prospects	Les données des prospects sont conservées pour une durée maximum de 3 ans à compter du dernier contact émanant du prospect.

Données techniques	Les adresses IP et les logs des clients/prospects sont conservés pour une durée d'un an à compter de la dernière connexion ou de la dernière utilisation du logiciel.
Données bancaires	Les données bancaires sont supprimées, en principe, dès la transaction réalisée, sauf accord exprès du client Néanmoins, à des fins de preuve, les données bancaires peuvent être conservées 13 mois en archivage à compter de la date de débit.
Cookies	Les cookies peuvent être conservés pour une durée de 13 mois.

Les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou conservées au titre du respect d'une obligation légale, font l'objet d'une politique d'archivage intermédiaire pour une durée n'excédant pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont conservées, conformément aux dispositions en vigueur.

Passé les délais fixés, les données sont soit supprimées, soit conservées après avoir été anonymisées, notamment pour des raisons d'usages statistiques.

Il est rappelé aux clients et prospects que la suppression ou l'anonymisation sont des opérations irréversibles et que l'entreprise n'est plus, par la suite, en mesure de les restaurer.

10. DROIT DE CONFIRMATION ET DROIT D'ACCÈS

Les clients et prospects disposent d'un droit de demander à l'entreprise la confirmation que des données le concernant sont ou ne sont pas traitées.

Les clients et prospects disposent également d'un droit d'accès, ce dernier étant conditionné au respect des règles suivantes :

- la demande émane de la personne elle-même et est accompagnée d'une copie d'un titre d'identité, à jour ;
- la demande est formulée par écrit à l'adresse suivante : 112 Rue Réaumur, 75002 Paris, France ou à l'adresse e-mail dpo-wimi@racine.eu.

Les clients et prospects ont le droit de demander une copie de leurs données à caractère personnel faisant l'objet du traitement auprès de l'entreprise. Toutefois, en cas de demande de copie supplémentaire, l'entreprise pourra exiger la prise en charge financière de ce coût par les clients et prospects.

Si les clients et prospects présentent leur demande de copie des données par voie électronique, les informations demandées leur seront fournies sous une forme électronique d'usage courant, sauf demande contraire.

Les clients et prospects sont enfin informés que ce droit d'accès ne peut porter sur des informations ou données confidentielles ou encore pour lesquelles la loi n'autorise pas la communication.

Le droit d'accès ne doit pas être exercé de manière abusive c'est-à-dire réalisé de manière régulière dans le seul but de déstabiliser le service concerné.

11. MISE A JOUR – ACTUALISATION ET RECTIFICATION

Afin de permettre une mise à jour régulière des données à caractère personnel collectées par l'entreprise, celle-ci pourra solliciter les clients et prospects qui auront pour obligation de satisfaire aux demandes de l'entreprise.

En cas de modification des informations des clients et prospects par l'entreprise, ces derniers en seront spontanément informés.

Les clients et prospects sont informés que l'entreprise ne procédera à aucune modification dite de « confort », seules des modifications substantielles sur l'état civil, l'identité et les coordonnées de la personne concernée seront réalisées.

12. DROIT A L'EFFACEMENT

Le droit à l'effacement des clients et prospects ne sera pas applicable dans les cas où le traitement est mis en œuvre pour répondre une obligation légale.

En dehors de cette situation, les clients et prospects pourront demander l'effacement de leurs données dans les cas limitatifs suivants :

- les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière ;
- lorsque la personne concernée retire le consentement sur lequel est fondé le traitement et qu'il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement ;
- la personne concernée s'oppose à un traitement nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par l'entreprise et qu'il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement ;
- la personne concernée s'oppose à un traitement de ses données à caractère personnel à des fins de prospection, y compris au profilage ;
- les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite.

Conformément à la législation sur la protection des données à caractère personnel, les clients et prospects sont informés qu'il s'agit d'un droit individuel qui ne peut être exercé que par la personne concernée relativement à ses propres informations : pour des raisons de sécurité, le service concerné devra donc vérifier votre identité afin d'éviter toute communication d'informations confidentielles vous concernant à une autre personne que vous.

13. DROIT A LA LIMITATION

Les clients et prospects sont informés qu'ils ne disposent pas du droit à la limitation du traitement de leurs données à caractère personnel dans la mesure où le traitement opéré par l'entreprise est licite et que toutes les données à caractère personnel collectées sont nécessaires à l'exécution du contrat commercial.

14. DROIT A LA PORTABILITE

Lors de la rupture des relations commerciales avec l'entreprise, les clients pourront, sur demande, exercer leur droit à la portabilité sur les seules données qu'ils ont eux-mêmes communiqué à l'entreprise uniquement pour les données collectées par l'intermédiaire du formulaire en ligne. Ces

données leur seront communiquées dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par une machine.

15. DECISION INDIVIDUELLE AUTOMATISEE

L'entreprise procède à des techniques de profilage à des fins de prospections commerciales. À ce titre, la personne concernée donne son consentement explicite à ce que des données soient utilisées à des fins de profilage.

16. DROIT POST MORTEM

Les clients et prospects sont informés qu'ils disposent du droit de formuler des directives concernant la conservation, l'effacement et la communication de leurs données post-mortem. La communication de directives spécifiques post-mortem et l'exercice de leurs droits s'effectuent par courrier électronique à l'adresse dpo-wimi@racine.eu ou par courrier postal à l'adresse suivante 112 Rue Réaumur, 75002 Paris, France, accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.

17. CARACTERE FACULTATIF OU OBLIGATOIRE DES RÉPONSES

Les clients et prospects sont informés sur chaque formulaire de collecte des données à caractère personnel du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque.

Dans le cas où des réponses sont obligatoires, l'entreprise explique aux clients et prospects les conséquences d'une absence de réponse.

18. DROIT D'USAGE

L'entreprise se voit conférer par les clients et prospects un droit d'usage et de traitement de leurs données à caractère personnel pour les finalités exposées ci-dessus.

Toutefois, les données enrichies qui sont le fruit d'un travail de traitement et d'analyse de l'entreprise, autrement appelées les données enrichies, demeurent la propriété exclusive de l'entreprise (analyse d'usage, statistiques, etc.).

19. SOUS-TRAITANCE

L'entreprise informe ses clients et prospects qu'elle pourra faire intervenir tout sous-traitant de son choix dans le cadre du traitement de leurs données à caractère personnel.

Dans ce cas, l'entreprise s'assure du respect par le sous-traitant de ses obligations en vertu du RGPD, l'entreprise ne faisant appel qu'à des sous-traitants respectueux des règles en matière de protection des données et strictement conformes aux exigences du RGPD.

20. SECURITE

Il appartient à l'entreprise de définir et de mettre en œuvre les mesures techniques de sécurité, physiques ou logiques, qu'elle estime appropriées pour lutter contre la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée des données de manière accidentelle ou illicite.

Parmi ces mesures figurent principalement :

- **gestion des habilitations** pour l'accès aux données ;
- **l'utilisation d'un protocole de cryptage de type SSL** pour la transmission des données entre les terminaux des utilisateurs et les serveurs de l'entreprise.
- **Un hébergement effectué sur des centres de données situés en France** et disposant d'un niveau de sécurité maximal.

– **Tous les accès à l'infrastructure se font via VPN** – seules certaines Ips prédéfinies sont autorisées à établir un tunnel (liste blanche d'adresses Ips) à l'aide d'une clé RSA 4096.

– **Application régulière et systématique de patches de sécurité** sur les composants de l'infrastructure.

Pour ce faire, l'entreprise peut se faire assister de tout tiers de son choix pour procéder, aux fréquences qu'elle estimera nécessaire, à des audits de vulnérabilité ou des tests d'intrusion.

Sauf cas d'urgence ou risque imminent, les salariés seront informés préalablement à la réalisation de ces audits et seront tenus de prendre les mesures de protection adaptées qui leur seront notifiées au préalable.

En tout état de cause, l'entreprise s'engage, en cas de changement des moyens visant à assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, à les remplacer par des moyens d'une performance supérieure. Aucune évolution ne pourra conduire à une régression du niveau de sécurité.

En cas de sous-traitance d'une partie ou de la totalité d'un traitement de données à caractère personnel, l'entreprise s'engage à imposer contractuellement à ses sous-traitants des garanties de sécurité par le biais de mesures techniques de protection de ces données et les moyens humains appropriés.

21. VIOLATION DES DONNEES

En cas de violation de données à caractère personnel, l'entreprise s'engage à en notifier à la CNIL dans les conditions prescrites par le RGPD.

Si ladite violation fait porter un risque élevé pour les clients et prospects et que les données n'ont pas été protégées, l'entreprise :

- en avisera les clients et prospects concernés ;
- communiquera aux clients et prospects concernés les informations et recommandations nécessaires.

22. DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES

Nous avons désigné un délégué à la protection des données qu'il est possible de contacter aux coordonnées suivantes pour toute question relative au traitement des données :

Nom: Maître Eric Barbry, Cabinet Racine Avocats ;
Adresse e-mail : dpo-wimi@racine.eu
Tél : 01 44 82 43 00

23. DROIT D'INTRODUIRE UNE RECLAMATION AUPRES DE LA CNIL

Les clients et prospects concernés par le traitement de leurs données à caractère personnel sont informés de leur droit d'introduire une plainte auprès d'une autorité de contrôle, à savoir la CNIL, si celui-ci estime que le traitement de données à caractère personnel le concernant n'est pas conforme à la réglementation européenne de protection des données, à l'adresse suivante :

CNIL – Service des plaintes

3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07

Tél : 01 53 73 22 22

24. EVOLUTION

La présente politique peut être modifiée ou aménagée à tout moment en cas d'évolution légale, jurisprudentielle, des décisions et recommandations de la CNIL ou des usages.

Toute nouvelle version de la présente politique sera portée à la connaissance des clients/prospects par tout moyen défini par l'entreprise, en ce compris la voie électronique (diffusion par courrier électronique ou en ligne par exemple).

25. POUR PLUS D'INFORMATIONS

Pour toutes informations complémentaires, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données à l'adresse électronique suivante : dpo-wimi@racine.eu Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, vous pouvez consulter le site de la CNIL à l'adresse www.cnil.fr.